INFORME PARA BIC ARABA

ESTUDIO DE SATISFACCIÓN

Ejercicio 2022

Vitoria-Gasteiz, marzo 2023

ÍNDICE

0. RESUMEN EJECUTIVO 3

1. OBJETO DEL ESTUDIO 5

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO 5

3. METODOLOGÍA 5

4. ANTECEDENTES 6

A. Empresas Contactadas 6

B. Participación 7

5. VALORACIONES POR ÁREAS 8

A. Valoración de las 4 Áreas Principales 8

B. Promoción Empresarial y Asesoramiento 10

C. Infraestructuras y Movilidad 11

D. Otros Servicios 18

E. Encuentros Networking 21

F. Formación 24

G. Información y Comunicación 25

H. Plan Estratégico del Euskera 29

6. CONCLUSIONES 30

ANEXO: CUESTIONARIO 33

0. RESUMEN EJECUTIVO

Como se viene realizando en sucesivos años, se ha llevado a cabo un estudio de satisfacción a las empresas instaladas en el Edificio BIC, con el objetivo de conocer la opinión que tienen sobre los servicios que el centro ofrece. Con la información recogida se identifica necesidades no cubiertas y oportunidades de mejora del centro.

En esta edición se ha dejado de preguntar por las Medidas Covid, centrando el estudio en cuatro áreas generales e introduciendo mínimos cambios en los aspectos a encuestar.

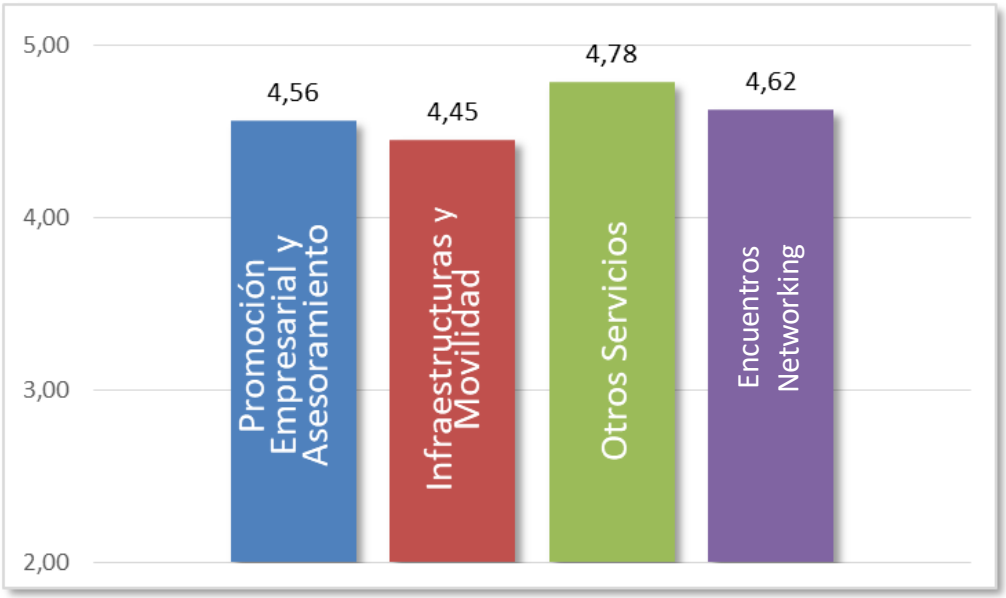
De esta manera los ámbitos analizados son:

Promoción Empresarial y Asesoramiento

Infraestructuras y movilidad

Otros servicios

Encuentros Networking



Las áreas mejor valoradas en este ejercicio son "Otros Servicios" y "Encuentros Networking".

En el área "Otros Servicios", se recogen cuestiones acerca de la facturación, relación calidad/precio, bonificaciones, limpieza y mantenimiento, y los diferentes espacios comunes de los que dispone el edificio: sala de café / comedor / terraza y duchas.

Especialmente bien valorada es la limpieza de las instalaciones. Del mismo modo se valora con una nota muy alta la sala de café-comedor, el mantenimiento de las instalaciones y la fecha de entrega de las facturas.

Y los "Encuentros Networking", donde se valora el grado de satisfacción respecto a las iniciativas empleadas para fomentar la cooperación inter-empresarial dentro de BIC Araba, así como las iniciativas de relación con empresas externas.

Los aspectos mejor valorados en este ejercicio han sido los encuentros con empresas de BIC Araba, el formato y la periodicidad de los eventos.

En tercera posición está ""Promoción Empresarial y Asesoramiento". En éste área se pregunta por el apoyo recibido en la puesta en marcha del proyecto y en la búsqueda de recursos como pueden ser los económicos, tecnológicos, formativos o de gestión de ayudas públicas.

Las empresas valoran muy positivamente el asesoramiento recibido para la puesta en marcha de su negocio y la gestión de ayudas públicas.

El apartado con la cuarta mejor valoración son las "Infraestructuras y Movilidad", donde se recoge el grado de satisfacción respecto a las instalaciones, aparcamientos, ubicación, sala de reuniones, conexión a internet y medios de transporte para acceder a BIC Araba.

Las valoraciones referidas a las infraestructuras de BIC Araba son muy positivas, siendo los mejores valorados, los aparcamientos, la sala de reuniones y las Instalaciones en general.

El servicio de internet de BIC Araba, es el apartado que obtiene peor nota.

1. OBJETO DEL ESTUDIO

El presente informe tiene como objeto presentar a DAVID MONTERO, Gerente y Representante de BIC Araba, por parte de GOTZON RUIZ DE APODACA, en representación de la Asociación IZPIAK, los resultados del Estudio de Satisfacción realizado, correspondiente al ejercicio 2022.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

- Conocer la opinión que tienen las empresas de BIC Araba sobre los servicios que el centro ofrece.
- Identificar necesidades no cubiertas.
- Identificar oportunidades de mejora del centro.

3. METODOLOGÍA

Para conocer la opinión que las empresas tienen respecto de BIC Araba y los servicios que ofrece, se han realizado entrevistas en base a un cuestionario (ver Anexo), en el que se pregunta sobre las siguientes áreas:

1. Promoción Empresarial y Asesoramiento
2. Infraestructuras y Movilidad
3. Otros Servicios
4. Encuentros de Networking
5. Formación
6. Información y Comunicación
7. Plan Estratégico del Euskera

4. ANTECEDENTES

A. Empresas Contactadas

Las empresas que durante el año 2022 se encontraban en BIC Araba y son susceptibles de participar en este estudio son:

1	BIKAI
2	DEVICE SISTEMAS
3	DRYFING
4	DUCREAMS PHARMA
5	EUROCYBCAR
6	EVIL ZEPPELIN
7	E-PROCESS-MED
8	IKUSTEC
9	INALIA
10	INOVAKO
11	I+MED
12	KERNOVA
13	NOVAUT
14	ORVIUM
15	POWERFULTREE
16	3ERRESWEB

B. Participación

Ratio cuestionarios cumplimentados/empresas contactadas = 15/16 = 93,75%

Tras contactar telefónicamente y/o vía mail con todas las empresas para realizar de forma telemática las entrevistas, finalmente se han completado los cuestionarios a modo de entrevista de la siguiente manera:

- Telemáticamente: desde su implantación en tiempos de pandemia, se ha seguido manteniendo las entrevistas telemáticas, utilizando tres aplicaciones diferentes para realizar las entrevistas. Este formato ha permitido interactuar cara a cara con 13 empresas y facilitar la recogida de valoraciones cualitativas.

- Telefónicamente: 2 empresas han preferido responder a través de este canal.

Resaltar la buena predisposición de las empresas a colaborar en este estudio de satisfacción, dando facilidad de agenda de concertar la entrevista y la amabilidad mostrada en el momento de cumplimentar el cuestionario.

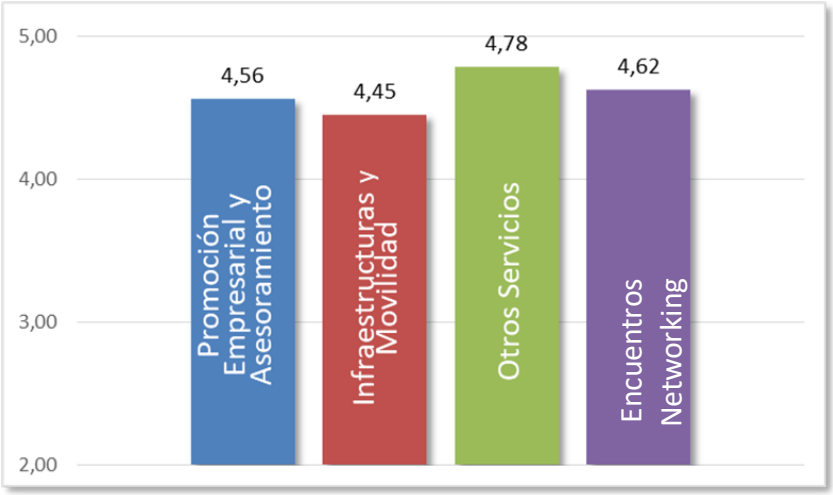
5. VALORACIONES POR ÁREAS

A. Valoración de las 4 Áreas Principales

Para la realización del informe de este año, se ha mantenido el formato e ítems manejados en el curso anterior para facilitar la gestión de la información.

Se ha eliminado el área relativa a las Medidas COVID.

Como novedad en este ejercicio, se preguntado por la preferencia de los canales de comunicación entre BIC y las empresas (WhatsApp, Telegram o Discord).



La percepción de las empresas hacia el BIC Araba y los servicios que presta, es muy positiva, obteniendo una nota media de todas las áreas superior a 4,45. Con estos valores se mantiene la tendencia positiva de los últimos años, con una media de 4,60 puntos.

El área mejor valorada es "Otros Servicios", en el que se recogen cuestiones acerca de la facturación, relación calidad/precio, bonificaciones, limpieza y mantenimiento, y los diferentes espacios comunes de los que dispone el edificio: sala de café / comedor / terraza y duchas.

Esta área es la mejor valorada en el estudio con una puntación de 4,78, manteniendo la prácticamente la misma puntuación que ejercicio anterior, perdida de 0,01 puntos..

El apartado que registra la segunda mejor puntuación del estudio es los "Encuentros Networking". Aquí se valora el grado de satisfacción respecto a las iniciativas empleadas para fomentar la cooperación inter-empresarial dentro de BIC Araba, así como las iniciativas de relación con empresas externas.

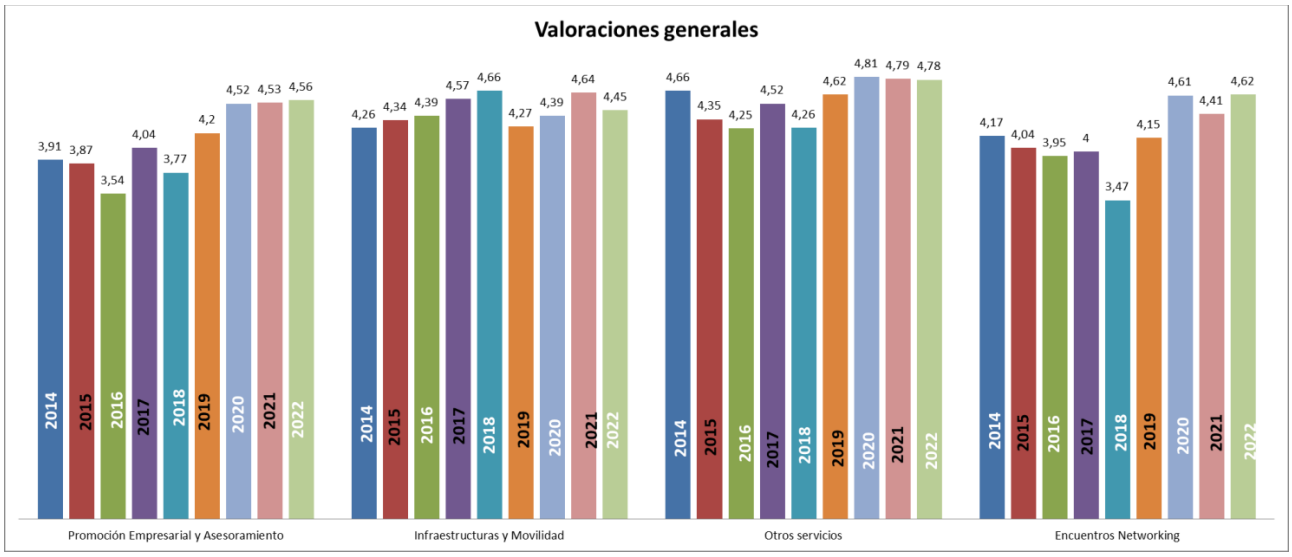
Éste área, tras unos años en tendencia negativa, este ejercicio ha registrado la recuperación más acentuada, con un avance de 0,21 puntos, lo que hace que pase del quinto al segundo puesto.

En cuarta tercera posición está "Promoción Empresarial y Asesoramiento", con una valoración de 4,56. En éste área se pregunta por el apoyo recibido en la puesta en marcha del proyecto y en la búsqueda de recursos como pueden ser los económicos, tecnológicos, formativos o de gestión de ayudas públicas.

Este ejercicio obtiene una puntuación similar a la de ejercicios anteriores.

"Infraestructuras y Movilidad" ocupa la cuarta posición. En este área se recoge el grado de satisfacción respecto a las instalaciones, aparcamientos, ubicación, sala de reuniones, conexión a internet y medios de transporte para acceder a BIC Araba.

En este ejercicio sufre un ligero retroceso, -0.19 puntos. Su valoración global es de 4,45 puntos.



Como vemos en el gráfico, las valoraciones generales de dos de las áreas consultadas han mejorado en su valoración, siendo Encuentros Networking el área que obtiene la mayor subida, con 0,21 puntos de aumento.

Las otras dos áreas, han sufrido un pequeño descenso en su valoración, siendo Infraestructuras y Movilidad la que sufre la mayor caída (- 0,19).

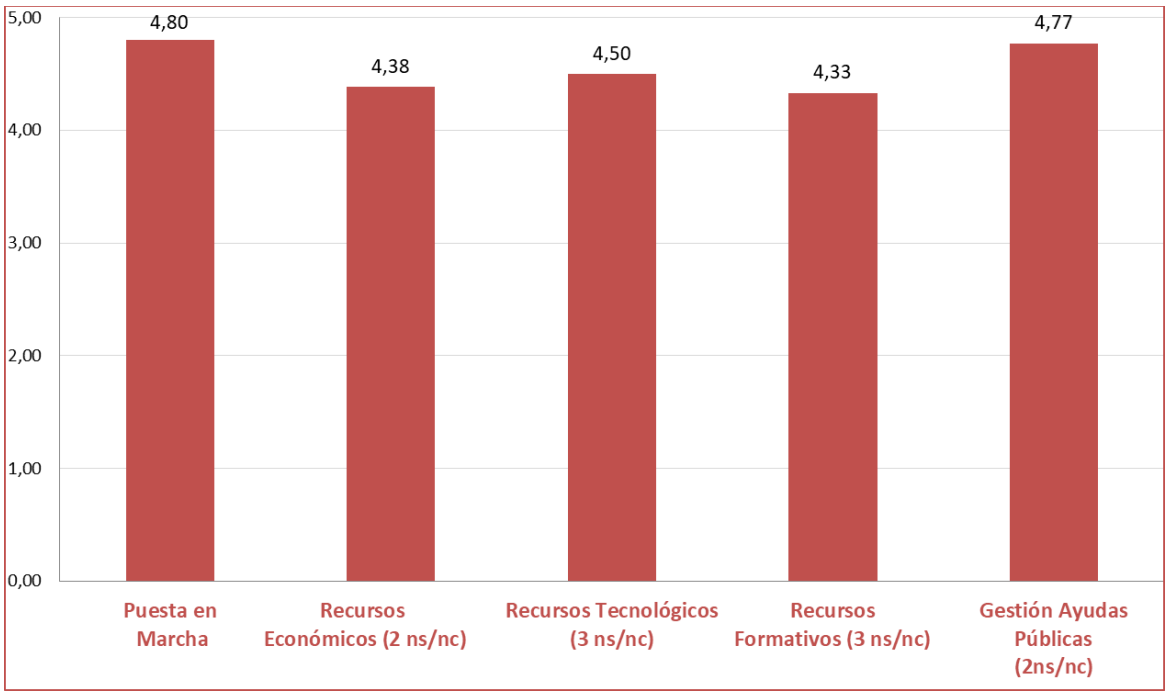
La media de las cuatro áreas valoradas es de 4,60 puntos en el presente ejercicio, perdiendo 0,04 puntos respecto la puntuación del ejercicio anterior.

"Otros Servicios" se consolida como el área mejor valorada históricamente por los encuestados, seguida de "Encuentros Networking" y de "Promoción Económica y Asesoramiento". Esta última, en el presente ejercicio, ha recogido sus mejores puntaciones, desde que se realiza este estudio.

A continuación analizaremos las distintas áreas, describiendo cuáles son los aspectos más valorados en cada una de ellas y qué propuestas de mejora y comentarios hemos recibido en relación a cada punto.

B. Promoción Empresarial y Asesoramiento

A la hora de indagar sobre la Promoción Empresarial y Asesoramiento se miden dos aspectos diferentes: por una parte, el apoyo recibido por BIC Araba en la puesta en marcha del proyecto; y por otra parte, el apoyo recibido en la búsqueda de recursos como pueden ser los económicos, tecnológicos, formativos o de gestión de ayudas públicas.



En cuanto al **apoyo recibido para la puesta en marcha del proyecto y búsqueda de recursos**, la valoración es de 4,45.

Las empresas valoran muy positivamente el asesoramiento recibido y la atención y servicio que desde BIC se hace, y realizan algunos comentarios al respecto:

- La ayuda ha sido a medias
- Toda la ayuda por parte del equipo de BIC ha sido fantástica.
- Estamos cubiertos y respaldados por ellos en todo.
- Impresiona lo que ayudan y ofrecen.
- Están muy satisfechos en general.
- Un trato cercano y buena relación con ellos, mejor no se puede estar.
- Si hay algún problema, siempre lo resuelven, antes o después.
- Hacen un trabajo excelente.
- Cubren muchas más ideas de las que se me hubieran ocurrido

PROPUESTAS en relación a la PROMOCIÓN EMPRESARIAL y ASESORAMIENTO:

Con el objetivo de incrementar el apoyo en el asesoramiento de la actividad empresarial, se propone:

- Ahora no veo ninguna necesidad para comentar. Las que he tenido hasta ahora, me las han cubierto todas.
- El BIC es un espacio muy interesante y donde aprendemos mucho.
- En caso de necesidad, lo comunico a BIC en persona.

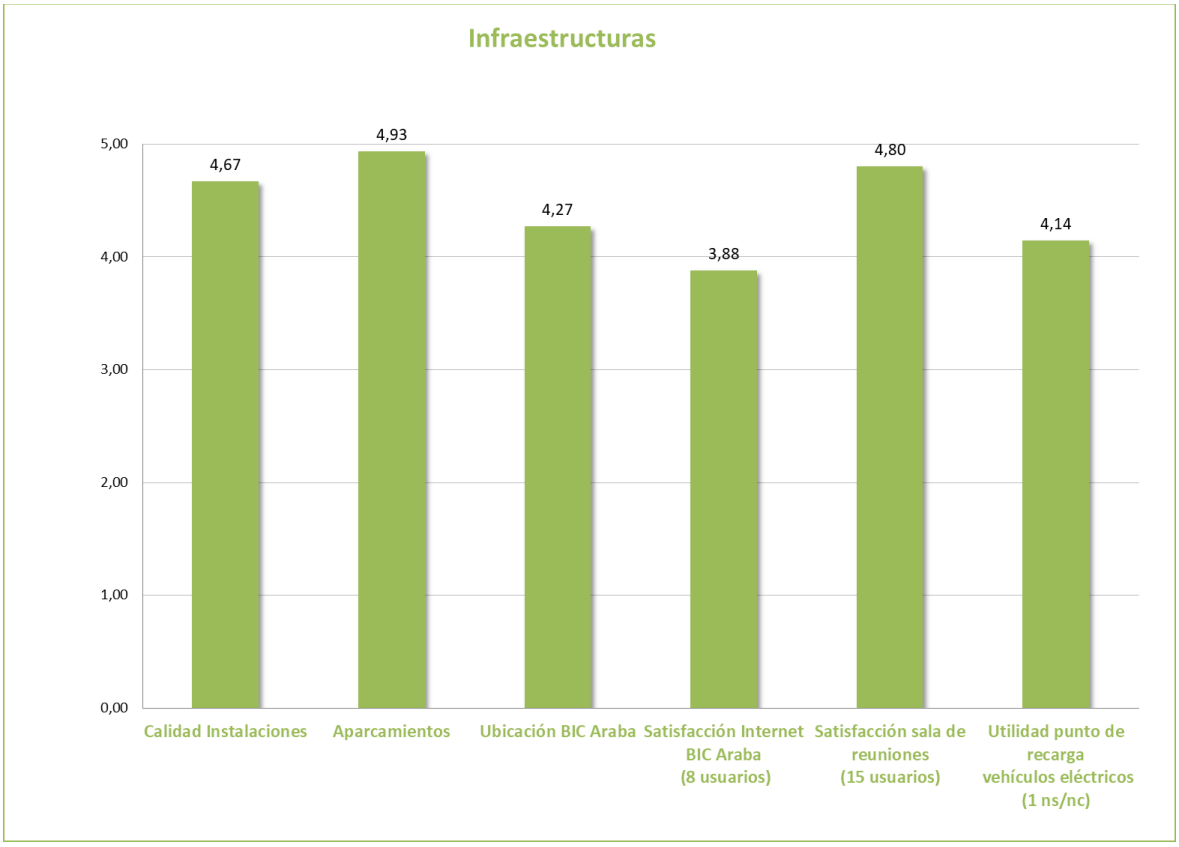
C. Infraestructuras y Movilidad

Este apartado es, con 4,45 puntos, la cuarta mejor valoración de este estudio.

En este apartado, se indaga acerca de diferentes aspectos de las instalaciones de BIC Araba, su uso y los medios de transporte utilizados.

En cuanto a la valoración general de las instalaciones se pregunta sobre la calidad de las mismas, los aparcamientos, la adecuación de BIC Araba como ubicación para la empresa y la satisfacción con la conexión a Internet.

Los resultados obtenidos en estos puntos han sido:



Como se puede ver en la gráfica, las puntuaciones en cuanto a las infraestructuras son muy positivas.

Dentro de las infraestructuras, hay dos aspectos que destacan en cuanto a valoración, los aparcamientos (4,93) y la satisfacción de la sala de reuniones (4,80).

El internet de BIC Araba (3,88) y el punto de recarga de vehículos eléctricos (4,14), has sido lo peor valorado.

Las **instalaciones** están muy bien valoradas (4,67) aunque las empresas encuentran algunos puntos de mejora:

- Me gustaría más facilidad para alquilar un taller abajo, me va a obligar a salir del BIC, (más rotación de empresas del sector).
- ¿Cómo comunicarse después de las 5,30h.,si llega alguien?. Han quitado el timbre.
- Los baños son enanos, muy incómodos por pequeños.
- Los talleres son desproporcionados, o enormes o nada. Cuando se vaya I+MED..¿?
- El BIC se les queda pequeño, el año que viene se irán.
- En los pabellones, la transpaleta se daña con el suelo adoquinado.
- La transpaleta, no cabe en el ascensor.

- La calidad del agua no es buena, sabe mucho a química. Habría que poner un sistema de botellas grandes para beber. Lo ideal sería mejora la calidad, con un sistema de depuración o algo así.
- La infraestructura de BIC es impecable.

Respecto a **los aparcamientos**, su valoración ha sido excelente (4,93), se sigue evaluando muy positivo el tener parking propio y en la puerta. Se recoge un comentario de mejora:

- Tendría que haber opción de dejar las bicis dentro. En el edificio hay un contenedor, no sé si es de BIC o del Parque, ni si tiene algún uso, ¿podrían entrar ahí las bicis?

En cuanto a la **conexión a Internet**, se ha vuelto a preguntar si el uso de la conexión a internet es propia o se hace uso de la red que BIC Araba ofrece.

7 empresas mencionan hacer uso de su propia red para conectarse a internet y 8 empresas hacen uso de la red BIC Araba. Estas últimas, muestran un grado de satisfacción del 3,88 siendo una de las áreas peor valoradas. Sigue habiendo opiniones cruzadas, hay quien no tiene queja del Internet y hay a quien le va muy mal. Varias empresas comentan problemas con el servicio:

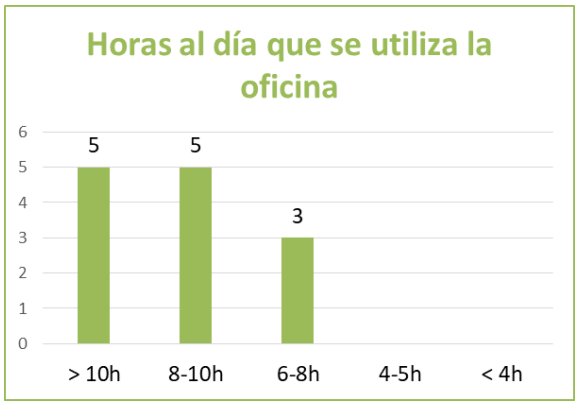
- La conexión a Internet, "se cae a veces".
- En la Sala de reuniones 104, el wifi no va bien.
- "Internet, punto flojo, no es muy eficiente, el caño no es muy grande, no pasa muchos datos o esa es la impresión que da."
- El wifi, ha habido ocasiones que teníamos conexiones vía Teams y nos hemos ido a casa por la mala conexión.
- La red BIC ARABA es bastante fallona.
- El internet de BIC, muy bien.

Otro aspecto bien valorado es la **ubicación**; la puntuación obtenida es de (4,27). Las empresas valoran positivamente estar en un Parque Tecnológico por los servicios que ofrece BIC Araba, aunque:

- La ubicación del BIC está muy lejos de Vitoria.
- La ubicación es ideal… "sí, pero me he tenido que mover".
- Está lejos si no tienes coche.

- Ve como una barrera la distancia a Vitoria.

En cuanto al **uso de la oficina**, los resultados son los siguientes:



Como podemos ver en las gráficas, 13 empresas utilizan a las instalaciones de manera regular, dos de ellas no aparecen ya están fuera y no suelen hacer uso de esas las instalaciones de BIC.

De las que hacen uso de las instalaciones, solamente 2 empresas hacen uso durante 2 días a la semana o menos. Se consolida la presencialidad en las instalaciones.

La mayoría de las empresas dedican entre 5 y 8 horas al día a su actividad. 10 empresas concretamente usan las instalaciones entre más de 8 horas al día.

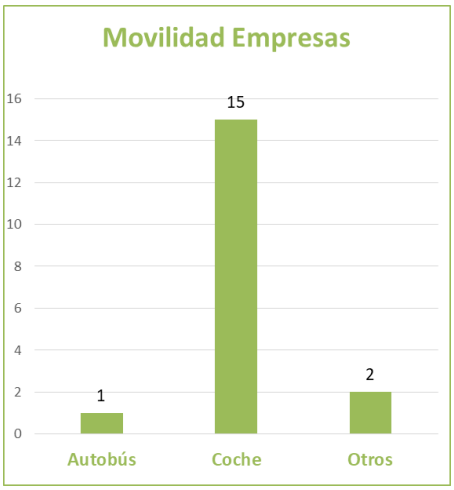
Preguntados por el **uso de la sala de reuniones y la satisfacción**, se recoge que, comparándolo con los datos del ejercicio anterior, podemos observar un ligero descenso en el uso de esta instalación, aunque es uno de los espacios mejor valorados (4,80 puntos). Los resultados son los siguientes:

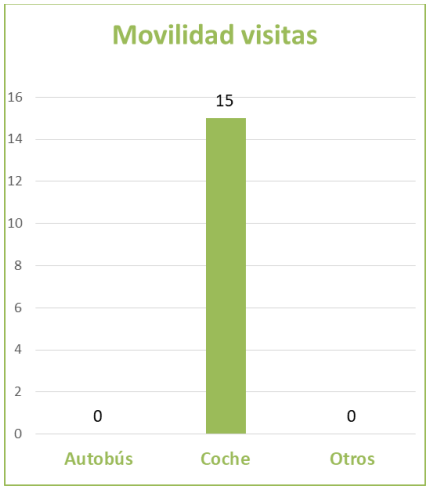
Como se puede observar en la gráfica, 7 empresas utilizan más de 2 veces al mes, la sala de reuniones, 2 empresas la utilizan una vez al mes y por último, 6 empresas no requieren de su uso.

Entre las 15 empresas encuestadas, 12 de ellas dan una valoración de 5 puntos al servicio que les ofrece la sala y 3 empresas lo valoran con un 4 y proponen como observación de mejora:

- Alguna empresa coge siempre la sala de reuniones y con algún cliente nos hemos tenido que reunir en el comedor/café.
- -El internet no llega a todas las salas de reuniones.
- El wifi no es bueno,
- Para verano poner aire acondicionado, en al menos en una sala.
- En una faltaba TV, pero creo que ya hay en todas.
- Las salas de reuniones están muy bien.

Otro aspecto sobre el que preguntamos en esta área es el **medio de transporte** utilizado para acudir a BIC Araba, tanto por parte de las empresas, como por parte de las visitas que pueden acudir al Centro:





Como muestra la primera gráfica, de las 15 empresas encuestadas, un par de personas que trabajan en una de estas empresas, acuden al centro de trabajo en autobús. Y dos trabajadores de otras dos empresas, acuden a BIC Araba en bicicleta.

Todos los visitantes que acuden a las instalaciones de las empresas BIC, utiliza su propio medio de transporte.

El comentario general de las empresas es que, los de horarios de los autobuses son escasos y limitados, lo que provoca que este servicio no sea utilizado.

- Pocos empleados usan el autobús para ir a BIC por la frecuencia y los horarios.
- Una persona acude en bici a trabajar.
- Solamente 2 o 3 personas, de 85, van en autobús.
- Un empleado acude en bici a trabajar.
- El servicio de bus no es bueno para el que viene de fuera de Vitoria.
- Para venir en bici, no hay acceso de bidegorri.

Como último aspecto sobre el que preguntamos en esta área, ha sido sobre el **servicio gratuito de recarga para vehículos eléctricos y su utilidad.**

Preguntados los usuarios por los puntos de recarga V.E. Free, en este ejercicio se ha notado un mayor conocimiento del servicio, un mayor interés y opinión sobre el mismo. La valoración ha obtenida en este área ha sido de 4,14 puntos.

13 de las 15 empresas encuestadas conocían el servicio y se han recogido las siguientes observaciones respecto a este servicio:

- Los cargadores del parking están saturados.

- Los puntos de recarga en el parking serán insuficientes a corto plazo, creo que hay 4 y ya están ocupados.
- No me parece de mucho interés, no sé si voy a cambiar de coche a corto/medio plazo o no.
- Consideras útiles los puntos de recarga, porque su siguiente coche será eléctrico.
- Considera que su uso será más bien a medio-largo plazo.
- Piensa comprar pronto un coche eléctrico, por lo que le parece muy interesante.
- Le parece de gran utilidad los puntos de recarga, ya que va a comprar uno pronto.
- Los puntos de recarga del parking, podrían serles útiles si les va bien y cambian de coche algún día.

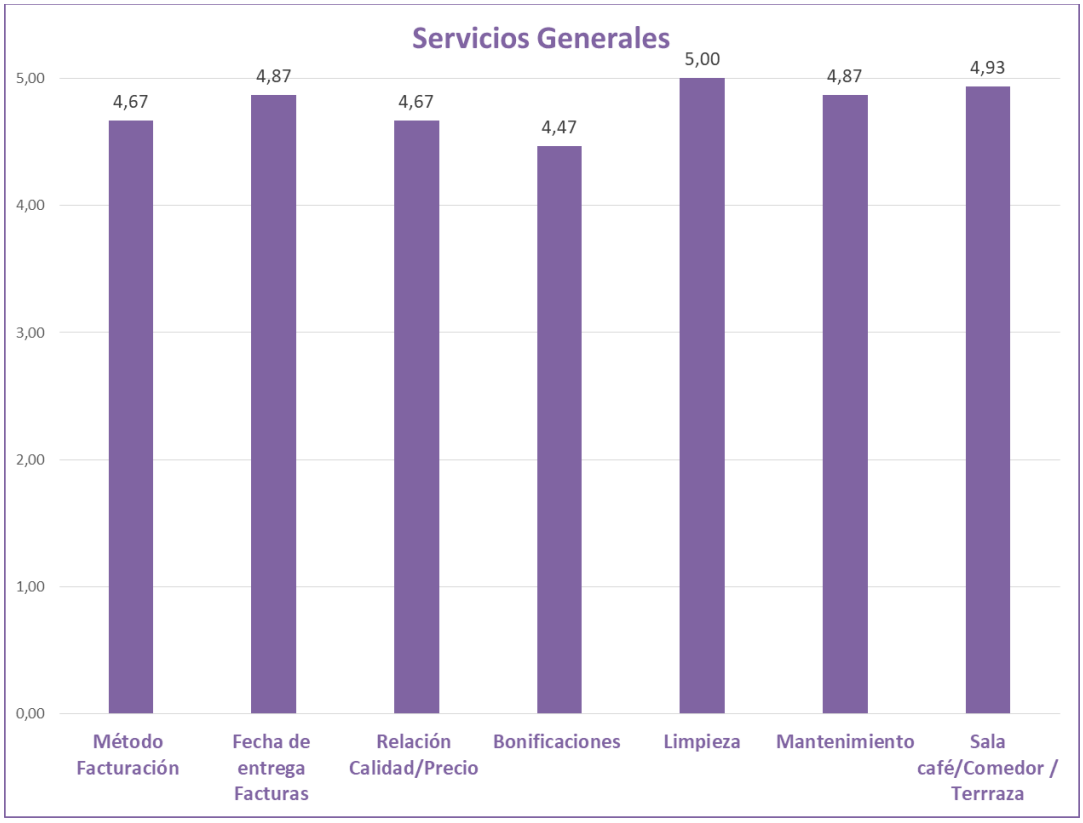
PROPUESTAS en relación a las INFRAESTRUCTURAS Y MOVILIDAD:

- Hace falta un espacio compartido de trabajo (open-working-space),
- Preparar una de las salas de reuniones específicamente con infraestructuras para sesiones híbridas (ellos han comprado micrófonos y comprarán pantallas) y en breve habrá casquillos para el Metaverso.
- Habilitar pequeños armarios fuera del edificio, para gestión de paquetes.
- Valorar la posibilidad de hacer un parking para bicicletas dentro de las instalaciones
- Falta algún tipo de Instalación Deportiva, no sé si en BIC o en el Parque, pero algo gratuito donde puedas ir en cualquier momento.
- Montar algún tipo de grupo, para poder compartir coche.
- Crear/ unificar un servicio para los envíos/paquetería y así poder compartir gastos.
- Faltan más empresas, estaría bien ser más y se impulsaría mucho. (I+MED coge mucho y no hay sitio para más.)

D. Otros Servicios

En esta edición, esta área vuelve a ser la mejor valorada con 4,78 puntos.

En ella, se recogen cuestiones acerca de la facturación, relación calidad/precio, bonificaciones, limpieza y mantenimiento, y los diferentes espacios comunes de los que dispone el edificio: sala de café / comedor / terraza y duchas.



Como refleja la gráfica, todos los aspectos valorados en este apartado reciben puntuaciones por encima del 4,60. Los aspectos más valorados son el servicio de limpieza (5,00), la sala de café/ comedor/terraza (4,93) y la fecha de entrega de facturas (4,87).

Tanto el **método de facturación como la fecha de entrega de las facturas**, son áreas muy bien valoradas, donde se han registrado algún comentario de mejora:

- Sobre el método de facturación hay que meterse a una plataforma, es más fácil por email"
- Metaposta, cuesta entrar mucho al principio hasta que te metes, pero luego está ordenado y bien.

La valoración del **precio del alquiler y las bonificaciones**, varía según los años que las empresas lleven vinculados a BIC y el porcentaje en la bonificación que se perciba. En general se registran buenas valoraciones y donde se recogen alguna propuesta:

- La relación calidad/precio del alquiler, "ha subido y siempre se puede mejorar".
- Sobre las bonificaciones, debieran de ser algo más beneficiosas en el tiempo, que dure un poco más, con todo lo que cuesta ponerse en marcha.
- La satisfacción con las bonificaciones, depende de lo que vayas creciendo como empresa.

La **limpieza**, es el área mejor valorada en este apartado con un 5 sobre 5 y no se ha recogido ningún comentario al respecto.

Respecto al **mantenimiento**, es uno de los ítems mejor valorados y tampoco se ha recogido ningún comentario de mejora.

Este año, se vuelve a preguntar por el nuevo espacio destinado a **Sala de café – Comedor - Terraza.**

Se vuelven a recoger valoraciones muy positivos del cambio realizado el pasado año en esta instalación, más grande y cercano a la terraza. La puntuación obtenida ha sido de 4,93 puntos.

De las 15 empresas consultadas, las 15 hacen uso del espacio como sala de café y 10 de ellas, además como comedor.

Unas 40 personas utilizan la sala para comer y con una frecuencia media de entre 4 y 5 días por semana.

Entre los comentarios recogidos:

- En el comedor echa en falta aliños, que haya aceite, sal,... te llevas ensalada y si se olvidan o por no andar con envases de aquí para allá.
- El jabón lavavajillas que hay, no sale ni espuma, yo creo que se gasta un bote al día y con Fairy, se ahorraría más porque se consumiría menos.
- El estropajo da grima usarlo.
- Más microondas.

- No sabemos cómo se gestiona el desagüe del fregadero, ¿ a dónde va?, parece que en la rejilla corre agua.
- La calidad del agua, es propia del BIC o potable de todo el Parque?, el agua no es buena, sabe mucho a química, ¿hay algún problema que pudiera mejorarse?
- Para el próximo año utilizaremos más el Comedor, pues vamos a crecer en personal, por ahora ningún comentario pues sólo lo utilizamos para Café.
- En el comedor no echa nada en falta. Todo bien.
- El cambio que sufrió la sala Comedor/café, le gustó mucho, ahora está mejor.
- La cafetería del BIC está mejor que la del Parque.

En cuanto a las **duchas**, 13 de las empresas consultadas conocen su existencia, y las utiliza frecuentemente.

PROPUESTAS en relación a OTROS SERVICIOS:

Las propuestas en este apartado se han centrado todas ellas en la mejora de la sala de café y terraza:

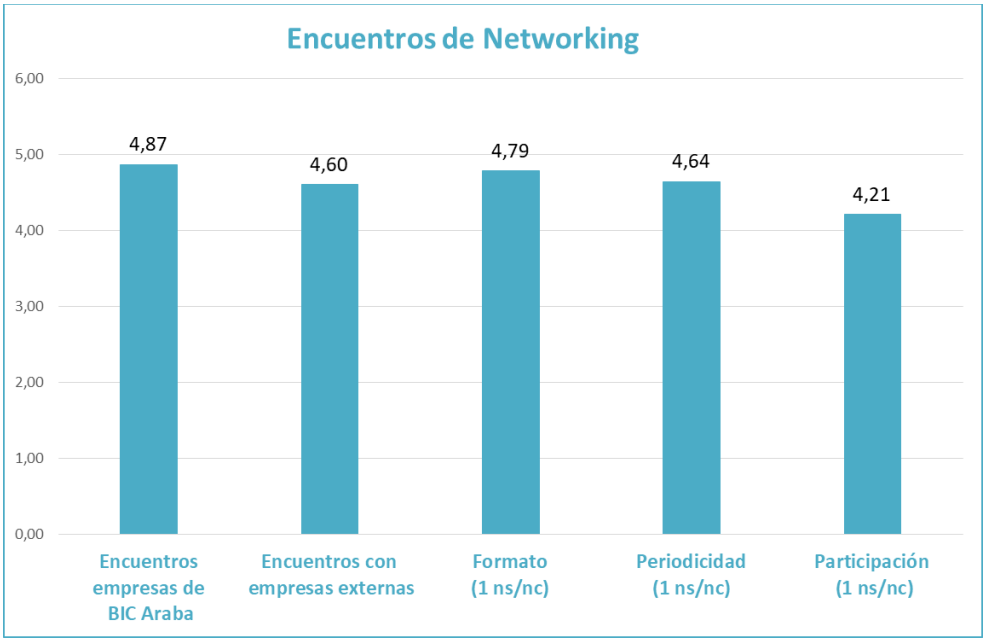
- Me gustaría más bonificaciones
- Echa en falta una cafetera en la sala comedor-café-terraza.
- Poner estropajo y el Fairy.
- ¿Habría que poner un sistema de botellas grandes para beber? Lo ideal sería mejora la calidad, con un sistema de depuración o algo así.
- Que hubiese aliños (aceite, vinagre, sal,..)
- Más variedad en la máquina de Vending, cosas que se puedan comer si un día te tienes que quedar y que no sea sólo snacks.
- En la sala comedor/café: la máquina de Vending que hubiese posibilidad de usarla con tarjeta.

E. Encuentros Networking

Los "Encuentros Networking", ocupa la segunda posición en cuanto a puntuaciones se refiere con 4,62 puntos, siendo el área con el mayor incremento de puntuación, con una subida de 0,21puntos. En este apartado se recoge el grado de satisfacción respecto a las iniciativas empleadas para fomentar la cooperación inter-empresarial dentro de BIC Araba, así como las iniciativas de relación con empresas externas.

Respecto de los **Encuentros Networking**, las empresas están muy contentas con este tipo de encuentros y les apetecería organizar alguno más para conocer las actividades de unos y otros, compartir ideas y poder colaborar en algún trabajo.

En cuanto a la participación de las empresas en estos encuentros, 10 de ellas son habituales en estas iniciativas y 4 de ellas acuden a menudo.



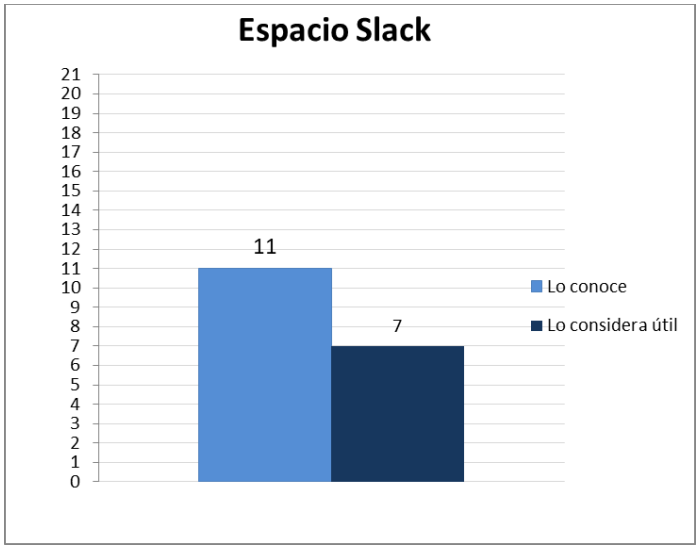
Tal y como refleja la gráfica, la valoración que se hace de este tipo de encuentros es muy positiva.

Los comentarios recogidos a este respecto son:

- En el apartado de participación en los Encuentros Networking, puntúa un 3 por falta de tiempo.

- La periodicidad de los Encuentros Networking, le parece que sería mejor más a menudo.
- Considera que debería haber más encuentros
- Puntúa con un 3 el Grado de participación en los Encuentros Networking porque "igual no hay sinergia con otras empresas o así."
- No pueden responder porque no han asistido nunca y no pueden valorar.

En tiempos de pandemia, BIC Araba impulsó una iniciativa denominada Espacio Slack. Este espacio tiene algunos seguidores que lo consideran muy útil. Otros en cambio, no lo conocen o no lo sigue tanto por falta de tiempo, o por saturación de canales.



De las 15 empresas consultadas, 11 de ellas conocen esta iniciativa y 4 de ellas la desconocían. De las conocedoras del espacio, a 7 de ellas le parece útil y a otras 4 no ven su utilidad.

En general, se valora como una "alternativa" positiva, aunque se consideran que la información que se ofrece, se repite con la que se da en Info BIC.

Los comentarios recogidos a este respecto son:

- Utiliza poco el canal Slack por estar saturada de canales.
- No entran en el Canal Slack por multiplicación de canales
- No conoce el canal Slack.
- Conoce el canal Slack, pero no lo usa. Motivo, "no lo necesitamos".

- El canal Slack lo utiliza poco, le sirve muy bien como canal de información, pero no interactúa porque no lo necesita.
- No usa el canal Slack porque ..”es multiplicar”.
- Utiliza el canal Slack , pero no es muy activo con él.
- No utiliza el canal Slack porque no lo conoce.
- Sobre el canal Slack, recuerdan que en su día se les comentó, pero que lo intentarán cuando estén menos liados.
- No utiliza Slack porque no lo conoce.

PROPUESTAS en relación a los ENCUENTROS DE NETWORKING:

- En los Pintxo-BIC, cambiar los pintxos, que haya variedad, son siempre los mismos.
- Hace unos meses, hubo en Evento Innovation en Burgos y de ahí me han salido 5 empresas/clientes. Me gustaría mucho si BIC podría hacer estos Eventos al menos una vez al año.
- Las Startups conectan porque está BIND 4:0, pero no hacen tantas para empresas del País Vasco, para empresas vascas. Tienen más prioridad para empresas del mundo que para las vascas, al menos que haya con empresas alavesas.
- Tener relaciones con el BIC y el Ayuntamiento, a veces hay reuniones y el desplazarse a veces es dificultoso
- SPPRI también debería protegernos.

F. Formación

En este ámbito, se ha preguntado a las empresas sobre qué tipo de formación les gustaría que BIC Araba les ofreciese.

Las empresas que inician su negocio, demandan formaciones relacionadas con el marketing , ventas, subvenciones, lo que viene siendo la puesta en marcha.

Las ya asentadas, se interesan por renovarse y estar a la última en las nuevas tendencias.

Las empresas han aportado una buena valoración a la oferta actual y una amplia variedad de sugerencia formativas.

- El apoyo en las formaciones que estoy dando es genial, me siento súper apoyada. Su disponibilidad es brutal. Ponen mucho esfuerzo y es más de lo que sería de esperar. Y si tienen algo de lo que pudiera interesarte se acuerdan de ti y te lo dicen, cosa que no tendrían por qué.
- Respecto al tema Formación: necesito cosas específicas. El emprendimiento está muy completo. Este año el curso de hacer videos no se llenó y fue una pena. Hay que disponer de tiempo.
- En Formación, no se le ocurre nada aparte de lo ya existente.
- Respecto a la Formación, es bastante completa. Trabajar un poco el tema de Crecimiento Personal
- El apartado Formación, le parece que está cubierto.
- Respecto al tema Formación, le parece suficiente los cursos que ofrece BIC, no han tenido necesidad de buscar fuera, porque están bien los que hay.
- La formación del Plan de Marketing sería muy buena en el nacimiento de una empresa, aplicar exención de I+D, contactos con ayudas nacionales e internacionales,..

PROPUESTAS en relación a FORMACIÓN:

- Ley de Startups.
- Licitaciones.
- Compra pública e innovadora.
- Consultoría de negocios. Marketing, Canales de Ventas.
- Crecimiento Personal.
- Herramientas de Diseño Gráfico (3 D,...)

- Lenguaje programación Python.
- Herramientas de Generación Energética.

Cursos que las empresas han mencionado en dos o más ocasiones, como afines a su interés:

- Ecosistema empresarial de Euskadi, Emprendimiento
- Desarrollo de negocios. Fiscalidad, impuestos, Subvención, Plazos...
- Marketing y Ventas (tendencias).
- Inversores. Financiación. Inversión privada
- Inteligencia Artificial.

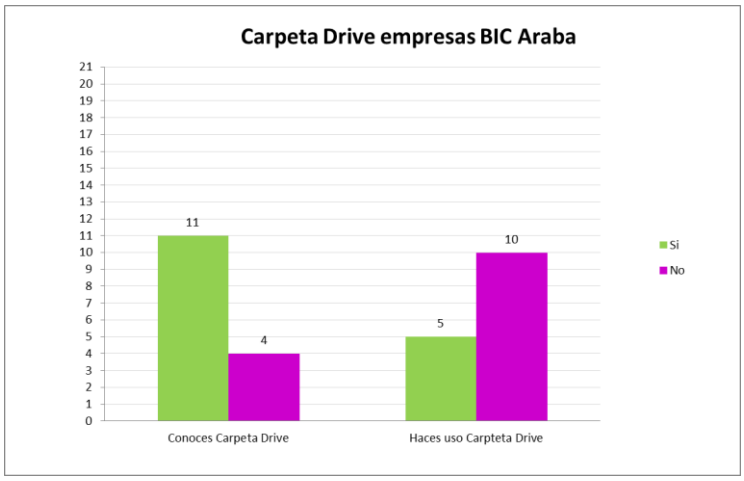
G. Información y Comunicación

En este apartado se ha preguntado por los diferentes medios de trasmisión de la información y canales de comunicación entre BIC Araba y las empresas.

Sobre la utilidad de las informaciones enviadas por BIC Araba, en forma de **"Info BIC Araba"**, la totalidad de las empresas entrevistadas lo consideran útil.

La periodicidad que las empresas prefieren para el envío "Info BIC Araba" es, para 8 empresas semanal, para 2 debiera de ser quincenal y para otras 5, según convenga.

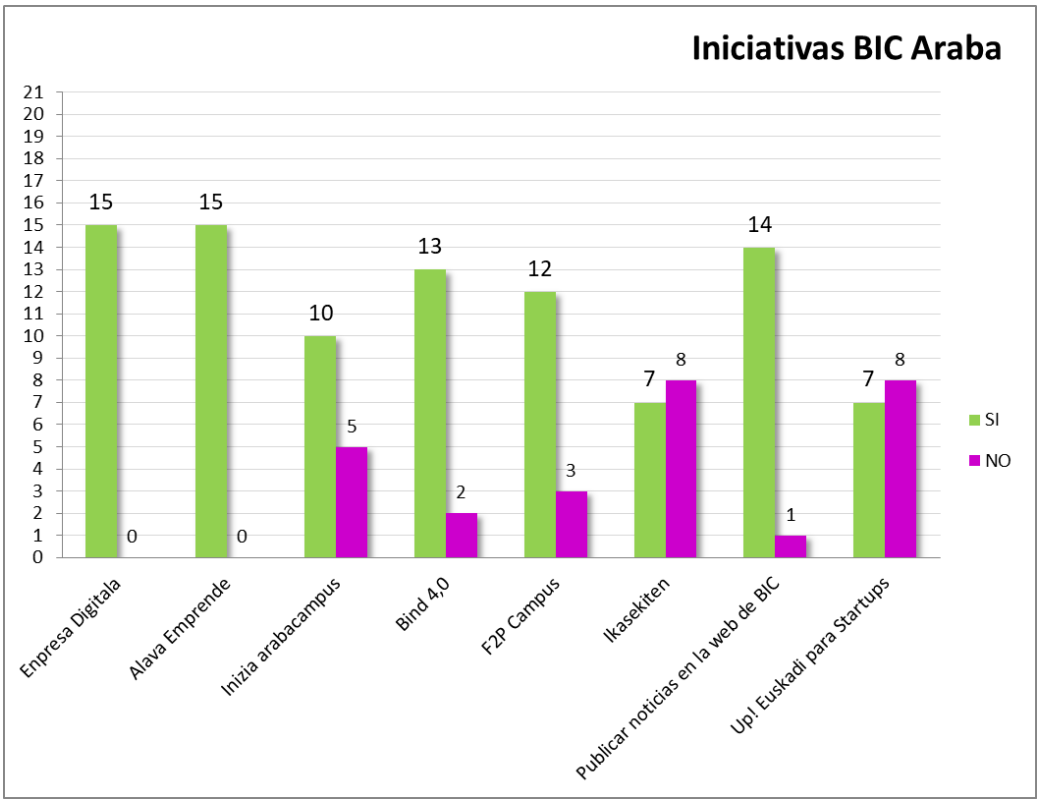
Sobre la **Carpeta Drive**, donde se comparte información práctica para las empresas del edificio, se ha preguntado por su presencia y utilidad.



Como se observa en la gráfica, 11 empresas conoce de su existencia y de ellas 4 hacen uso de la misma. El resto o no la conocen o no ven su utilidad.

- "No está muy visible para acceder a ella, me enteré hace un mes. Se podría enfocar mejor."
- En la carpeta en Drive, no echa nada en falta. "Está todo".
- No echo nada en falta. Estaría bien que, cuando se actualiza un documento, ¿habría una forma de comunicar que se ha actualizado?.

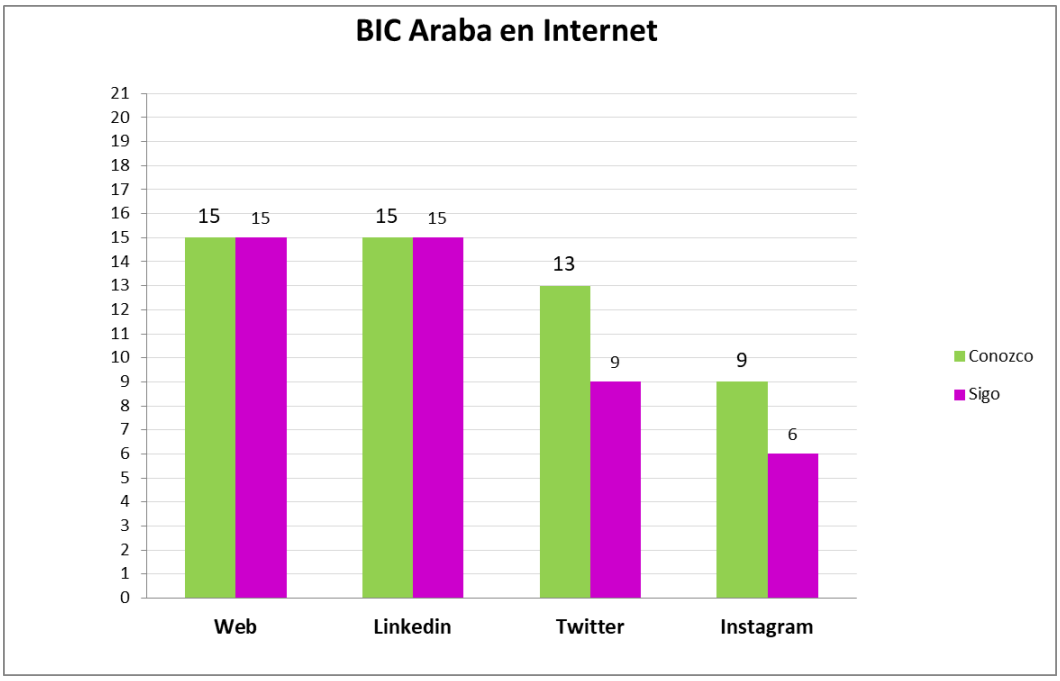
En cuanto al conocimiento de las diferentes **iniciativas de BIC ARABA**, destacar que hay unas cuantas empresas que no conocen algunas de las Iniciativas existentes en el Edificio. Los resultados son los siguientes:



Las iniciativas más conocidas son Empresa Digitala y Álava Emprende.

Las iniciativas menos conocidas son Ikasekiten y Up! Euskadi Startups.

En relación a la presencia de **BIC Araba en Internet**, las 15 empresas que han respondido a esta pregunta, conocen la página web y las15, la siguen.



En el caso de las redes sociales, las 15 empresas han manifestado que conocen la presencia de BIC en **Linkedin** y las 15 la siguen regularmente.

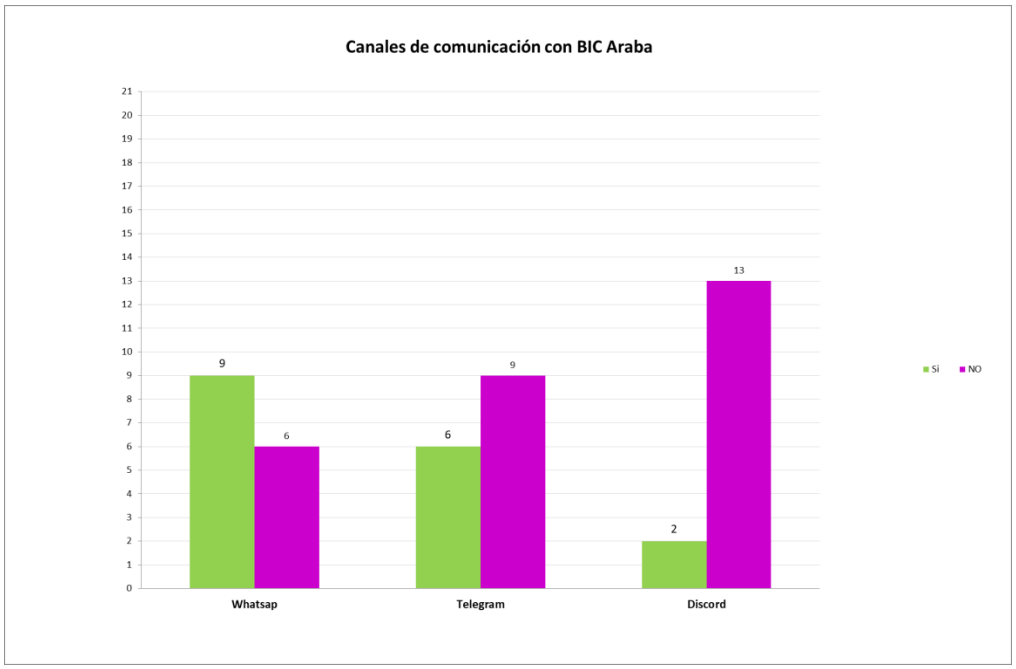
No son muchos los seguidores de Twitter, ni de Instagram, pero quien lo sigue lo alaba.

En el caso de **Twitter**, 13 empresas conocen la presencia de BIC Araba en esta red social y 9 la siguen.

Y respecto a **Instagram**, 9 empresas conocen su presencia y 6 la sigue.

- No sigue a BIC por Instagram, porque no usa ese canal.
- En los canales de BIC en internet, no entra en Instagram porque no tiene.
- En el canal de Instagram, comenta que "comparten cosas y nuestras también. Está muy bien".
- El canal Instagram, "está muy bien enfocado. se hace muy buena labor".
- No sigue a BIC por Twitter porque no tiene..
- No usa ni Twitter, ni Instagram.
- De momento no usan ni Twitter, ni Instagram.
- El canal Linkedin, le parece el más apropiado.

Como novedad en este ejercicio, se ha preguntado por el interés que tendrían las empresas por comunicarse con BIC Araba a través de WhatsApp, Telegram, o Discord.



La mayoría de las empresas no hacen uso o no ven la necesidad de comunicarse con BIC Araba a través de estos canales. Algunos de los comentarios recibidos son:

- La comunicación por WhatsApp, lo hacen personalizado y está muy bien, genial.
- Las vía WhatsApp le interesarían, pero no tiene ni Telegram , ni Discord.
- No le interesaría la comunicación vía WhatsApp, ni Telegram y Discord no lo conoce.
- La comunicación vía WhatsApp, le parece "útil".
- "Uso más Telegram que WhatsApp. Discord es el canal que más utiliza y el más útil para él.
- La comunicación vía email es suficiente, no le interesaría comunicarse por WhatsApp, Telegram o Discord.
- Tampoco saben que es DIscord.

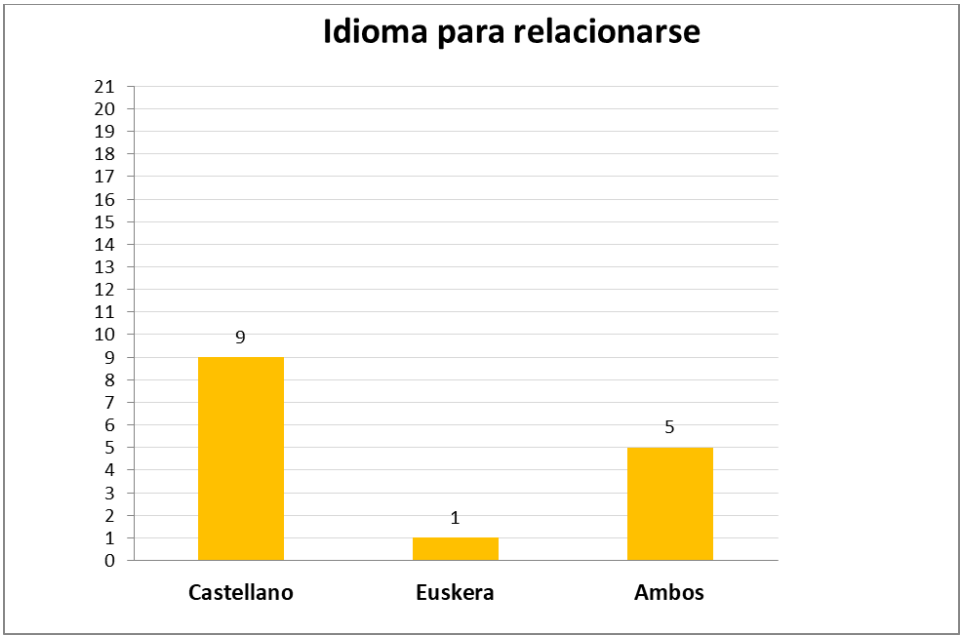
PROPUESTAS en relación a INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN:

- Igual en Telegram estaría también bien.
- Prefiere comunicarse a través de email por la trazabilidad de los mensajes. Por inmediatez podría valer, pero prefiere los emails.

H. Plan Estratégico del Euskera

Nuevamente se ha preguntado por el impacto de la puesta en marcha del "Plan Estratégico del Euskera", implementado por el Grupo SPRI.

BIC Araba está impulsando la utilización del euskera en su trabajo diario y quiere conocer en qué idioma les gustaría a sus clientes relacionarse con el personal de BIC Araba.



Como refleja la gráfica, mayoritariamente las empresas prefieren relacionarse con BIC Araba en castellano. La mayoría de empresas no son del País Vasco por lo que sus integrantes no saben hablar Euskera, aun así 5 empresas responden que no les importaría la comunicación bilingüe.

Tan solo un cliente se decanta por recibir la información solamente en euskera.

6. CONCLUSIONES

A lo largo del presente informe hemos detallado las valoraciones que las empresas participantes nos han transmitido sobre el nivel de satisfacción con respecto al BIC Araba y los servicios que les presta. Podemos afirmar que se muestran muy satisfechas con el funcionamiento del centro.

En el área de **Promoción Empresarial y Asesoramiento**, se pregunta por el apoyo recibido en la puesta en marcha del proyecto y en la búsqueda de recursos como pueden ser los económicos, tecnológicos, formativos o de gestión de ayudas públicas.

Todas las empresas encuestadas, valoran muy positivamente el apoyo recibido en el inicio de su trayectoria. Se sigue reconociendo como sobresaliente, el trabajo del equipo BIC Araba, siempre pendientes, ayudando, avisando, explicando…

Respecto a **"Infraestructuras y Movilidad"**, donde se recoge por el grado de satisfacción respecto de las instalaciones, aparcamientos, ubicación, sala de reuniones, conexión a internet y medios de transporte para acceder a BIC Araba.

Las valoraciones referidas a las **infraestructuras de BIC Araba** son muy positivas, siendo los mejor valoradas, los aparcamientos, la satisfacción de la sala de reuniones y la calidad de las instalaciones. Como observación a las Instalaciones, es la falta de espacio o posibilidad de acceder a más espacios.

Los aparcamientos, se siguen valorando muy positivamente el tener parking propio y en la puerta. Se recoge una sugerencia para implementar un aparcamiento de bicis en el interior de las instalaciones.

La conexión a Internet propia de BIC Araba, es un área que se solicita se mejore, ya que este servicio de BIC en ocasiones falla.

Respecto a la **sala de reuniones**, las empresas que utilizan la sala de reuniones, independientemente de la frecuencia, están muy satisfechas con el espacio.

El comentario general de las empresas es que, los de horarios de **los autobuses** son escasos y limitados, lo que provoca que este servicio no sea utilizado.

Se consolida la presencialidad de las empresas en las instalaciones, aumentando el número de días que se acude a las oficinas.

Se ha preguntado por el **servicio gratuito de recarga para vehículos eléctricos**, mejorando su valoración, percibiéndolo muy útil y solicitando aumentar el servicio.

El área mejor valorada en este ejercicio, es la que se refiere a **"Otros Servicios",** en la que se recogen cuestiones acerca de la facturación, relación calidad/precio, bonificaciones, limpieza y mantenimiento, y los diferentes espacios comunes de los que dispone el edificio: sala de café / comedor/terraza y duchas.

Especialmente bien valorado son el servicio de limpieza, la sala de café/ comedor/terraza y la fecha de entrega de facturas.

Respecto al **método de facturación** como la fecha de entrega, se recoge una gran satisfacción en general y en algún caso particular se señala que el sistema de Metaposta le supone más dificultad de acceso, preferiría por mail.

Sobre las **bonificaciones**, registra buenas valoraciones, aunque se recogen peticiones de mejora de las mismas en el tiempo.

Respecto a la **limpieza y el mantenimiento**, la satisfacción es máxima, no recogiendo ningún comentario.

Se vuelven a recoger valoraciones muy positivas del cambio realizado el pasado año en esta sala de **café-comedor-terraza.**

En los **"Encuentros Networking"**, se recoge el grado de satisfacción respecto a las iniciativas empleadas para fomentar la cooperación inter-empresarial dentro de BIC Araba, así como las iniciativas de relación con empresas externas.

Las empresas están muy contentas con este tipo de encuentros y les apetecería organizar alguno más para conocer las actividades de unos y otros, compartir ideas y poder colaborar en algún trabajo.

En tiempos de pandemia, BIC Araba impulsó una iniciativa denominada **Espacio Slack**. Este espacio tiene algunos seguidores que lo consideran muy útil. Otros en cambio, no lo conocen o no lo sigue tanto por falta de tiempo, o por saturación de canales.

Referido a la **"Oferta Formativa"**, las empresas dan una buena valoración a la oferta formativa actual respondiendo a las necesidades generales de todos.

Sobre la utilidad de las **"Informaciones y Comunicaciones"** enviadas por BIC Araba, en forma de **"Info BIC Araba"**, la totalidad de las empresas entrevistadas lo consideran útil.

Sobre la **Carpeta Drive**, donde se comparte información práctica para las empresas del edificio, pocas empresas hacen uso de ella.

Respecto a las **iniciativas** impulsadas por **BIC Araba**, existe un número significativo de empresas que no las conocen en su totalidad. Las más conocidas son Empresa Digitala y Álava Emprende. Las iniciativas menos conocidas son Ikasekiten y Up! Euskadi Startups.

En relación a la presencia de **BIC Araba en Internet** y las redes sociales, todas las empresas que han, conocen la página web de BIC Araba y la sigue por las redes sociales, más concretamente en Linkedin.

Como novedad en este ejercicio, se ha preguntado por el interés que tendrían las empresas por comunicarse con **BIC Araba a través de WhatsApp, Telegram, o Discord**. La mayoría de las empresas no hacen uso o no ven la necesidad de comunicarse con BIC Araba por estos canales.

Nuevamente este año, se ha preguntado por el impacto del **"Plan Estratégico del Euskera"**. BIC Araba está impulsando la utilización del euskera en su trabajo diario y en su forma de relacionarse con sus clientes.

Mayoritariamente, las empresas prefieren relacionarse con el personal de BIC Araba en castellano y valoran positivamente que se haga bilingüe.

Se vuelve a poner en valor un año más, la cercanía, el trabajo, esfuerzo y profesionalidad del equipo humano de BIC Araba.

.

ANEXO: CUESTIONARIO

CUESTIONARIO SATISFACCIÓN EJERCICIO 2022

A continuación, evalúa del 1 al 5 las siguientes afirmaciones siendo 5 totalmente de acuerdo y 1 totalmente en desacuerdo.

1 PROMOCIÓN EMPRESARIAL y ASESORAMIENTO	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**	**ns/nc**
El apoyo recibido respecto a la puesta en marcha de mi proyecto ha sido útil.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La ayuda recibida respecto a la búsqueda de **recursos económicos** para mi empresa ha sido adecuada.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La ayuda recibida respecto a la búsqueda de **recursos tecnológicos** para mi empresa ha sido adecuada.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La ayuda recibida respecto a la búsqueda de **recursos formativos** para mi empresa ha sido adecuada.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La ayuda recibida respecto a la **gestión de ayudas públicas** para mi empresa ha sido adecuada	☐	☐	☐	☐	☐	☐

2 INFRAESTRUCTURAS y MOVILIDAD	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**	**ns/nc**
Estoy satisfecho/a con la calidad de las **instalaciones** de BIC ARABA, respecto de mi empresa.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Estoy satisfecho/a con los **aparcamientos** de BIC ARABA.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
BIC ARABA me parece la **ubicación** ideal para mi empresa en la actualidad.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
¿Cómo nos conectamos a internet, a través de la red de BIC ARABA o utilizáis una propia?	BIC Araba ☐			Propia ☐		
Estamos satisfechos/as con la **conexión a Internet** de BIC Araba	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Uso de las Instalaciones						
¿Cuántos **días** a la semana hacemos uso de la **oficina/taller**?						
Cuando acudimos a la oficina/taller, ¿Cuántas **horas** al día solemos estar?						
¿Con que frecuencia utilizamos la sala de reuniones?						
Estamos satisfechos/as con la **sala de reuniones.**	☐	☐	☐	☐	☐	☐
¿Echas algo en falta en estas salas?						
Movilidad						
Indica en qué grado utilizáis los siguientes **medios de transporte** *(del 1 al 5, siendo 5 mucho y 1 poco)*	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**	**ns/nc**
• Autobús	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Coche	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Otros	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Las **visitas** que acuden a mi empresa, utilizan:	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**	**ns/nc**
• Autobús	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Coche	☐	☐	☐	☐	☐	☐
• Otros	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Conocemos que el servicio de recarga para vehículos eléctricos es gratuito	Si ☐			NO ☐		
Consideramos que estos puntos de recarga pueden sernos útiles a corto medio plazo	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3 OTROS SERVICIOS	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**	**ns/nc**
Estoy satisfecho/a con el **método de facturación** que BIC ARABA me ofrece.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Estoy satisfecho/a con las **fechas de entrega** de facturas.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La relación de **calidad/precio del alquiler** de oficinas/talleres me parece adecuada.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

¿En qué medida estoy satisfecho/a con las **bonificaciones** recibidas?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Estamos satisfechos/as con el servicio de **limpieza de las zonas comunes**	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Estamos satisfechos/as con el servicio de **mantenimiento de las zonas comunes**	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Sala de café-comedor-terraza:	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**	**ns/nc**
Indica el nivel de utilización	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Estamos satisfechos/as con el servicio. ¿Por qué?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La utilizamos para…	Comer ☐			Café ☐		
Si la usamos como comedor, ¿Echamos en falta algún servicio? ¿Cuál?						
Indica el número de personas que utilizamos la sala como comedor Cuantas veces a la semana						
Duchas:						
Conocemos la existencia de duchas en BIC ARABA	Si ☐			NO ☐		
Utilizamos la ducha en BIC ARABA…	☐	☐	☐	☐	☐	☐

4 ENCUENTROS NETWORKING	**5**	**4**	**3**	**2**	**1**	**ns/nc**
Las iniciativas de apoyo a la cooperación **inter-empresarial** entre las empresas de **BIC ARABA** me parecen adecuadas.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Las iniciativas de apoyo a la cooperación **inter-empresarial** de las empresas de **BIC ARABA y otras entidades** me parecen adecuadas.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
El formato en el que actualmente se lleva a cabo me parece adecuado, ¿Por qué?	☐	☐	☐	☐	☐	☐
La periodicidad en la que se realizan los encuentros me parece adecuada.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Indica el nivel de participación en estos encuentros.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
¿Conoces el canal de Slack y las posibilidades de interactuar con la comunidad BIC Araba?	Si ☐			NO ☐		
¿Lo utilizas?	Si ☐			NO ☐		
Si no lo utilizas, ¿Cuál es el motivo?						

5 FORMACIÓN
Nos interesaría que BIC ARABA nos ofreciese cursos sobre: - - -

6 INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN		
INFO BIC ARABA:		
Los emails "Info BIC" me resultan de utilidad	Si ☐	NO ☐
Me gustaría que se enviara con frecuencia: Diaria ☐ Semanal ☐ Quincenal ☐ Mensual ☐ Otra:……		
Carpeta en Drive con información práctica para empresas del Edificio		
Conoces la existencia de esta carpeta	Si ☐	NO ☐
¿Haces uso de ella?	Si ☐	NO ☐
¿Echas en falta alguna información adicional?		
Otras iniciativas: ¿Las conoces?		
ENPRESA DIGITALA	Si ☐	NO ☐
ALAVA EMPRENDE	Si ☐	NO ☐
INIZIA ARABACAMPUS	Si ☐	NO ☐
BIND 4.0	Si ☐	NO ☐
F2P Campus	Si ☐	NO ☐
IKASEKITEN	Si ☐	NO ☐
Posibilidad de publicar noticias de tu empresa en la web de BIC ARABA	Si ☐	NO ☐
Web Up! Euskadi para startups	Si ☐	NO ☐
BIC ARABA en Internet:		

Conoces los siguientes canales?		Los sigues?
Web	Si ☐ NO ☐	Si ☐ NO ☐
Linkedin	Si ☐ NO ☐	Si ☐ NO ☐
Twitter	Si ☐ NO ☐	Si ☐ NO ☐
Instagram	Si ☐ NO ☐	Si ☐ NO ☐
Te interesaría que el BIC se comunicase con tu empresa a través de:		
WhatsApp	Si ☐ NO ☐	
Telegram	Si ☐ NO ☐	
Discord	Si ☐ NO ☐	

7 Plan Estratégico del Euskera

¿En qué idioma te gustaría relacionarte con BIC Araba?

Euskera

· Castellano.

8 SUGERENCIAS DE MEJORA

Anota a continuación todas aquellas necesidades/servicios que tienes y que el centro no ofrece o cualquier otra oportunidad de mejora:

¡Gracias!

Izpiak

Asociación para la Educación
y el Desarrollo de las Inteligencias Múltiples

Avd. Gasteiz 90,01012, Vitoria-Gasteiz
Gotzon 657770328
Regina 658725123

izpiak.im@gmail.com
www.facebook.com/Izpiak
www.izpiak.org